

Kolejne dziury w maklerskiej sieci

Brokerzy > Lista punktów obsługi klienta prowadzonych przez domy maklerskie systematycznie maleje. Na utrzymanie tradycyjnych POK decydują się dziś już tylko nieliczni.

Przemysław Tychmanowicz
przemyslaw.tychmanowicz@parkiet.com

Na zamknięcie kolejnych POK zdecydował się CDM Pekao. Poniedziałek będzie ostatnim dniem pracy placówek w Nysie. Do końca miesiąca broker zamknie dodatkowo cztery punkty: w Wieluniu, Iławie, Mielcu oraz Stargardzie.

Zmian ciąg dalszy

CDM Pekao systematycznie ogranicza sieć sprzedaży. Wystarczy wspomnieć, że jeszcze dwa lata temu broker miał 55 punktów obsługi klienta. Po październikowych ruchach będzie miał ich 38.

– CDM Pekao na bieżąco analizuje sytuację poszczególnych POK, a obecna decyzja o zamknięciu niektórych POK jest rezultatem tych analiz.

Zmniejszanie liczby placówek jest ogólną tendencją na rynku finansowym, a wpływają na to przede wszystkim zmiany zachowań klientów, którzy coraz rzadziej korzystają z

razie grupa spod znaku żubra szykuje się do integracji biznesu maklerskiego. Kluczową rolę w tym procesie ma odegrać DM Pekao. Firma ta, która funkcjonuje w strukturach banku,

reorganizacji sieci sprzedaży. Tradycyjne maklerskie punkty obsługi klienta zastępowane są punktami usług maklerskich, które prowadzone są głównie w „okienkach” bankowych. Tak było chociażby w przypadku Santander BM (dawnym DM BZ WBK), który został wcielony w strukturę banku. Na razie jednak nie wiadomo, czy podobny los czeka maklerską sieć sprzedaży grupy Pekao.

utrzymywanie sieci sprzedaży to także koszty. Dlatego też na ich prowadzenie decydują się nieliczni. Wśród nich jest m.in. DM PKO BP, który posiada 33 POK, Noble Securities (16), DM BDM (14) czy też DM BOŚ (15 oddziałów, przy czym trzy z nich działają w formule agenta firmy inwestycyjnej).

– Niezależnie od tego, że w DM BOŚ wszystkie usługi maklerskie są świadczone drogą internetową, posiadanie oddziałów ma swoje biznesowe uzasadnienie. Klienci, nawet ci 100-proc. internetowi, wysoko cenią sobie możliwość bezpośredniego kontaktu z pracownikiem domu maklerskiego, nawet jeżeli nieczęsto z takiej możliwości korzystają. W przypadku potencjalnych klientów posiadanie oddziału w danym regionie podwyższa wiarygodność domu maklerskiego oraz pozwala na lepsze dosto-

sowanie oferty do lokalnych uwarunkowań społeczno-gospodarczych. Do zbudowania trwałych relacji biznesowych w danym regionie, w szczególności w takim sektorze jak usługi finansowe, nie wystarczą adres e-mailowy oraz numer telefonu w Warszawie, gdyż te formy kontaktu nie są pełnym substytutem bezpośredniego kontaktu z pracownikiem w oddziale firmy – przekonuje Marek Pokrywka, dyrektor w DM BOŚ. ©

5 placówek

zamierza do końca października zamknąć CDM Pekao.

38 punktów

będzie prowadził po zmianach CDM. To i tak ewenement rynkowy.

punktów stacjonarnych. Warto nadmienić, że systematycznie zmniejsza się liczba POK na rynku, a część domów maklerskich w ogóle z nich zrezygnowała – usłyszeliśmy w biurze prasowym CDM Pekao.

Czy możliwe są kolejne tego typu ruchy w CDM Pekao? Na

połączy działalność maklerską prowadzoną przez CDM Pekao, Pekao Investment Banking oraz DI Xelion. W praktyce więc działalność maklerska będzie realizowana przez podmiot będący w strukturach banku. To, jak jednak pokazuje praktyka rynkowa, często prowadzi do

Usługa dla nielicznych

Warto jednak dodać, że CDM Pekao nawet po październikowych zmianach będzie posiadał najbardziej rozbudowaną sieć sprzedaży. Domy maklerskie na przestrzeni ostatnich lat mocno bowiem ograniczyły działalność tradycyjnych POK, co ma związek chociażby z faktem, że większość zleceń składanych jest dziś przez internet. Inna sprawa, że

MATERIAŁ POWSTAŁ WE WSPÓŁPRACY Z GRUPĄ PZU

WYWIAD | TOMASZ KULIK

członek zarządu PZU/PZU Życie, dyrektor finansowy Grupy PZU

Dobra komunikacja z akcjonariuszami buduje rynek kapitałowy w Polsce

Instytut Rachunkowości i Podatków rozdał w czwartek po raz 13. nagrody w konkursie The Best Annual Report. Grupa PZU już po raz trzeci otrzymała pierwszą nagrodę główną w kategorii banki i instytucje finansowe. Dodatkowo – nagrodę specjalną za najlepszy raport online oraz wyróżnienie za sprawozdanie finansowe i wyróżnienie za najlepsze sprawozdanie z działalności.

Sprawozdania finansowe Grupy PZU zostały obsypane nagrodami. Co to za nagrody? I jak jest ich waga?

Tak, nigdy jeszcze nie zdobyliśmy tak wielu nagród i wyróżnień w tym konkursie. Z tego co wiem, nie było też dotąd instytucji, która w jednym roku na gali rozdania nagród pojawiła się na scenie aż cztery razy. PZU otrzymało dwie nagrody oraz dwa wyróżnienia. Dzięki otrzymaniu nagrody głównej już po raz trzeci zostaliśmy zaproszeni do prestiżowego grona spółek The Best of the Best, tj. o najwyższych standardach raportowania. Od spółek z tego grona oceniający oczekują utrzymywania wysokich standardów w kolejnych latach.

O czym świadczą te nagrody?

Grupa PZU jest swego rodzaju konglomeratem

finansowym. W ramach jednej grupy kapitałowej mamy działalność ubezpieczeniową, inwestycyjną, obszar zdrowia oraz dwa banki. Z ubezpieczeniami PZU jest kojarzone od wieków. Natomiast połączenie PZU i inwestycji nie jest już dla każdego takie oczywiste. Jednak zarządzanie aktywami to jeden z segmentów, w których chcemy rosnąć. PZU i zdrowie to też nie taki naturalny związek, choć usługi zdrowotne sprzedajemy zarówno w formie ubezpieczeń, jak i abonamentu. Jest to po prostu uzupełnienie naszej oferty ubezpieczeniowej. Ostatnio zainwestowaliśmy także w banki: Pekao oraz Alior Bank. To wszystko sprawia, że jako duża grupa kapitałowa, jedna z największych w tej części Europy, jesteśmy dość skomplikowaną instytucją w aspekcie raportowania prowadzonej działalności.

Prześciganie się w bardzo technicznej znajomości i stosowaniu standardów rachunkowości nie ma sensu, jeśli nie niesie ze sobą żadnych innych wartości. Otrzymane nagrody potwierdzają, że jesteśmy w stanie tę skomplikowaną strukturę przedstawić w sposób zrozumiały, przejrzysty i innowacyjny. Nasze sprawozdanie finansowe i sprawozdanie z działalności jest świetnym narzędziem dla akcjonariuszy i inwe-

storów przy podejmowaniu decyzji inwestycyjnych. Z kolei raport online eksponuje najważniejsze elementy tych sprawozdań, pozwala w przystępny i prosty sposób dotrzeć do ekspertów zarządzających funduszami, inwestorów indywidualnych, jak i pozostałych interesariuszy, wykorzystując przy tym nowoczesne i innowacyjne narzędzia komunikacji.

Czyli stworzenie rzetelnego raportu jest trudne?

Osiągnięcie takich efektów wymaga dużo wysiłku i pracy. Przez pryzmat liczb charakterystycznych dla firmy ubezpieczeniowej prezentujemy rynkowi, co dzieje się w środku całej Grupy, której działalność wykracza znacznie poza ubezpieczenia. Mówimy o zdrowiu, o inwestycjach, a ostatnio coraz częściej o działalności bankowej. Zresztą aktywa bankowe, z punktu widzenia skonsolidowanego bilansu, stanowią większość aktywów całej grupy kapitałowej PZU. Jeśli popatrzymy na nasz bilans i rachunek wyników, to widzimy rosnący udział pozycji bankowych. I to stawia duże wyzwanie, jak opowiedzieć czytelnikowi naszych sprawozdań, co się u nas tak naprawdę dzieje – jakie są trendy w poszczególnych segmentach naszej działalności – tak aby połączenie tych

segmentów w całość tych tendencji nie spłaszczyło.

Jesteśmy dynamiczną grupą, dlatego co roku mierzymy się z nowymi wyzwaniami, dążąc do poprawy naszych raportów. Tym bardziej cieszy nas to, że pomimo tego, jak bardzo skomplikowanym konglomeratem finansowym jesteśmy, nasze sprawozdania finansowe nie dość, że dla odbiorcy zewnętrznego są czytelne, to jeszcze są stawiane za wzór.

No właśnie, a czy zwykły akcjonariusz jest w stanie się w tym połapać?

Z jednej strony staramy się docierać do inwestorów indywidualnych – i tu narzędzia komunikacji są nieco inne – a z drugiej strony do inwestorów instytucjonalnych. Grupa naszych akcjonariuszy, zwłaszcza instytucjonalnych, jest coraz bardziej urozmaicona. To nie są już tylko podmioty z rynku lokalnego, to są coraz częściej inwestorzy z Europy, z USA, a ostatnio także z Azji. Nasza gama inwestorów się poszerza. Jesteśmy bardzo atrakcyjnym podmiotem do inwestowania, regularnie przynoszącym naszym akcjonariuszom wysokie zwroty. Istotne dla nich jest zrozumienie, z czego te zwroty są generowane i na ile to, że dziś jesteśmy w stanie zapłacić taką, a nie inną dywidendę, jest

wydarzeniem jednorazowym, a na ile jest ono powtarzalne. I czy w związku z tym bardzo dobry zwrot z inwestycji w nasze akcje, który uzyskali w danym roku, powinniśmy skłonić ich do postrzegania ich jako inwestycji długoterminowej. Ci, którzy sięgają po nasze sprawozdania finansowe, które są bardzo techniczne, czy sprawozdania z działalności, które sprawozdaniem finansowym nadają formę pewnego rodzaju opowiadania, starającego się wyjaśnić, skąd biorą się takie a nie inne liczby w tych sprawozdaniach i co będzie się z nimi działo w przyszłości, oczekują prostej odpowiedzi. Dzięki sprawozdaniom jesteśmy w stałym dialogu z akcjonariuszami, którzy mają mnóstwo pytań o to, co i jak się dzieje oraz dlaczego. Tym bardziej więc cieszą te nagrody, bo pokazują, że to, co komunikujemy akcjonariuszom, skutecznie do nich dociera.

W kapitule konkursu są ludzie z rynku kapitałowego, audytorzy, przedstawiciele wielkiej czwórki firm doradczych. Przez tych ludzi jesteśmy postrzegani jako podmiot bardzo transparentny w tym, co robimy oraz jak dzielimy się z rynkiem informacjami o tym, co robimy.

Szczycicie się tym, że w tym roku w poszczególnych

nagradzanych kategoriach zdobyliście rekordowo dużo punktów. To świadczy o tym, że jesteście tacy dobrzy czy że konkurencja jest słaba?

Trudno mi mówić, jak wyglądają noty konkurencji, nie znam ich. Cieszy nas to, że z roku na rok nasza punktacja rośnie. Cały czas uczymy się dialogu z inwestorami. Nagrody pokazują, że jesteśmy w nim coraz lepsi.

Zdobyliście wszystko, co jest do zdobycia. Spoczniecie na laurach?

Wchodząc do grona The Best of the Best, będziemy się starali utrzymać wysoki poziom. Wiedząc, jak jesteśmy skomplikowani, chcemy być jak najbardziej czytelnymi i transparentnymi dla naszych inwestorów. O to w tym wszystkim chodzi. Jeśli inwestorzy będą nas rozumieli, to nie dość, że przyniesie to korzyści naszej grupie, ale także pozwoli w sposób pośredni wpływać na wizerunek naszej giełdy i rynku kapitałowego w Polsce. Zachęci inwestorów zagranicznych, żeby tu przychodzili ze swoimi pieniędzmi, z pieniędzmi swoich klientów i kupowali nie tylko akcje PZU, ale też akcje innych firm, budując w ten sposób rynek kapitałowy w naszym kraju. Pośrednio będziemy też beneficjentami, bo prowadzimy też działalność inwestycyjną, zarówno na rzecz PZU, jak i naszych klientów. W ramach platformy inPZU mamy ofertę dla klienta, która daje możliwość regularnego oszczędzania i pomnażania kapitałów. Wszystkie działania, także pośrednie, których efektem jest zwiększenie atrakcyjności lokalnego rynku kapitałowego, wpływają na większą atrakcyjność nas jako dostawcy usług, już nie tylko ubezpieczeniowych, ale także inwestycyjnych. ©

ROZMAWIAŁ PIOTR SKWIROWSKI

RELACJA Z GALI „THE BEST ANNUAL REPORT” .09



FOT. MAT. PRASOWE



ZMIANY U MAKLERÓW

Kolejne punkty obsługi klienta znikają z maklerskiej mapy Polski. Te, które jeszcze działają, odgrywają zupełnie inną rolę niż jeszcze kilka lat temu. „Coraz mniej maklerów w terenie” 11 sierpnia 2016 r.

www.parkiet.com/finanse